



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Comunicación interna y su relación con el compromiso organizacional
de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de Bellavista,
2019.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORES:

Ramírez Sánchez, Grecia Katherine (ORCID: 0000-0003-3239-158)

Zuta Silva, Susan Romina (ORCID: 0000-0002-8041-4152)

ASESOR:

Mg. Cotrina Trigozo, Carlos (ORCID: 0000-0001-6368-4794)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

**TARAPOTO - PERÚ
2020**

Dedicatoria

A nuestros padres por habernos forjado como personas que somos hoy en día, muchos de nuestros logros son dirigidos a ellos. Al final de cuentas nos motivaron para alcanzar cada anhelo.

Grecia y Romina

Agradecimiento

El desarrollo de esta tesis no lo podemos catalogar como algo fácil, pero lo que se puede afirmar es que durante este tiempo pudimos disfrutar de cada momento en la investigación realizada, como el pasar del proyecto que se realizó. Un agradecimiento especial a nuestro asesor, quien fue guía en todo momento y a mis demás docentes quienes nos ayudaron siempre.

Los autores

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	18
3.1. Tipo y diseño de investigación Tipo de investigación	18
3.2. Variables, operacionalización	18
3.3. Población, muestra y muestreo Población	20
3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos Técnica	21
3.5. Método de análisis de datos	23
3.6. Aspectos éticos	23
IV. RESULTADOS	24
V. DISCUSIÓN	35
VI. CONCLUSIONES	38
VII. RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS	40
ANEXOS	44

Índice de tablas

Tabla 1. Información sociodemográfica.....	24
Tabla 2. Análisis de fiabilidad de Alfa de Crombach.....	25
Tabla 3. Analisis de la variable comunicación interna	26
Tabla 4. Analisis de la variable compromiso organizacional	29
Tabla 5. Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov de una muestra	30
Tabla 6. Análisis de correlación entre la comunicación interna y el compromiso organizacional de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de Bellavista, 2019	31
Tabla 7. Análisis de correlación entre la comunicación interna y el compromiso organizacional afectivo de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de Bellavista, 2019.....	32
Tabla 8. Análisis de lcorrelación entre la comunicación interna y el compromiso organizacional de continuidad de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de Bellavista, 2019.....	33
Tabla 9. Análisis de correlación entre la comunicación interna y el compromiso organizacional normativo de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de Bellavista, 2019.....	34

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general Describir la relación entre la comunicación interna y el compromiso organizacional de los colaboradores en la Municipalidad provincial de Bellavista, 2019. El estudio es de tipo básico con un alcance descriptivo correlacional por que describió la relación de ambas variables. El diseño de la investigación fue no experimental de corte transversal porque se realizó sin manipular las variables. La población y muestra fue de 127 colaboradores. Para la recolección de datos de la presente investigación se aplicó cuestionarios para cada una de las variables, en el caso del cuestionario para la variable comunicación interna, estuvo conformada por 18 preguntas agrupadas en 9 dimensiones; mientras que el cuestionario de compromiso organizacional conformado por 18 preguntas agrupadas en 3 dimensiones, ambos instrumentos fueron validados mediante juicio de expertos, se comprobó su fiabilidad a través del Alfaa de Crombach, (0.979) para comunicación interna y (0.909) para compromiso organizacional; lo cual indica que la confiabilidad es aceptable. Los resultados muestran que la correlación es positiva considerable entre la comunicación interna y el compromiso organizacional ($r = 0.565^{**}$; $p < 0,00$); se concluye que, comunicación interna se relaciona (nivel alto) con el compromiso organizacional afectivo de los colaboradores en la Municipalidad provincial de Bellavista, 2019.

Palabras claves: Comunicación, compromiso, colaboradores.

Abstract

The present research study had the general objective of describing the relationship between internal communication and the organizational commitment of the collaborators in the Provincial Municipality of Bellavista, 2019. The research is of a basic type with a correlational descriptive scope because it described the relationship of both variables. The research design was non-experimental in cross-section because it was carried out without manipulating the variables. The population and sample was 127 collaborators. To collect the necessary data for the present investigation, questionnaires were applied for each of the variables. In the case of the questionnaire for the variable internal communication, it consisted of 18 questions grouped into 9 dimensions; while the organizational commitment questionnaire made up of 18 questions grouped into 3 dimensions, both instruments were validated by expert judgment, their reliability was verified through the Alfaa de Crombach, (0.979) for internal communication and (0.909) for organizational commitment; indicating that reliability is acceptable. The results show that the correlation is considerable positive between internal communication and organizational commitment ($r = 0.565^{**}$; $p < 0.00$); It is concluded that internal communication is related (high level) with the affective organizational commitment of the collaborators in the Provincial Municipality of Bellavista, 2019.

Keywords: Communication, commitment, collaborators.

I. INTRODUCCIÓN

La globalización y los mercados son cambiantes en tendencia de desarrollar ventajas competitivas, asimismo las empresas no son ajenas al puesto en marcha como es el capital humano en la organización; asimismo es importante que una persona pueda comunicarse, es aquí que ciertas empresas no le dan suficiente importancia al tema de la comunicación interna, pues es un factor elemental en el desarrollo de las instituciones y entidades, ya que sin una buena comunicación el compromiso es peligroso, logrando obtener comentarios negativos que afectaría la imagen de la organización. En ese contexto Trujillo, (2018) manifiesta que, la comunicación dentro de las organizaciones se ha convertido en un elemento clave en estos últimos años, ya que por medio de la información se puede transmitir los objetivo y/o metas, aquellos lineamientos de trabajo y valores éticos, que promueve la organización, propiciando una cultura de fidelidad, sentido de pertenencia y buen clima laboral de manera armoniosa. Un buen clima de trabajo no es fácil de lograr, puesto que no depende de un solo individuo sino de un grupo de personas; las ventajas de laborar en un ambiente cálido son muchos es por ello que es necesario evaluar su comportamiento cada cierto periodo. (p.12).

En Latinoamérica existen varios profesionales de la comunicación organizacional, y lo interpretan de manera detallada para que ésta sea implantada en mejoras de las instituciones, por lo que han centrado su atención en el enfoque mecanicista fundamentado en la manera de transmitir y recepcionar información, a través de canales de enfoque psicológico. Hoy en día las empresas enfrentan cambios vertiginosos y es necesario adecuar tácticas para seguir en el mercado, en ese sentido, Montoya, Alveiro, Saavedra, & Ramiro (2016) mencionan que la persona en su conjunto son el recurso indispensable para lograr crear ventaja competitiva, es por ello que se constituye como un factor elemental para cualquier razón empresarial. (p.3). Este común denominador es capaz de generar competitividad por lo que se debe evidenciar, medir y comparar.

En el Perú existe mucha competencia en el servicio de las instituciones públicas y privadas que deben enfrentar las mejoras del servicio y potencialidades en el

usuario, de esta manera se debe trabajar para conseguir una buena imagen y generar confianza de nuestras instituciones, así como garantizar una experiencia de calidad, la comunicación y el compromiso son aspectos que dependen del logro de los objetivos y la conducta del colaborado o los grupos de desempeño, de satisfacción, obteniendo un comportamiento positivo, eficiente y eficaz. Según el Diario Gestión (2019) en un informe de Forbes Insight, los empleadores de todos los países están preparados desde el año 2007 para afrontar la escasez de talentos. Ante ello, surge la necesidad de brindar todos los recursos necesarios para introducirse de manera rápida a la entidad y redescubrir sus potencialidades para ser más productivos; sin embargo, gran parte de las firmas empresariales en el Perú ha logrado mantener los índices de rotación en el nivel planificado, por lo tanto, es importante el poder contar con la participación de la parte directiva o de directivos para tener procesos claramente establecidos, de esta manera lograr la motivación de la fuerza laboral y alinear las metas que persigue la organización.

En el panorama actual, el mayor reto de las organizaciones es hacer frente con éxito la complejidad, los cambios, acelerados y ganar un espacio en la mente del colaborador. Si bien es cierto que la deficiencia por parte de la comunicación interna en la administración pública, al no gestionarla de manera apropiada. En las instituciones públicas predomina la comunicación externa, como es el caso de las municipalidades, señalando que existen factores claves que están enfocados a la búsqueda de que exista compromiso en el colaborador.

A nivel local, la Municipalidad Provincial de Bellavista, muestra deficiencia en cuanto a la comunicación interna, debido a que no se comunica oportunamente a todas las áreas de trabajo, se informa el desarrollo de ciertas actividades que no están dentro de las actividades programadas, no se les involucra todo el personal en decisiones de su competencia, el personal solo obedece ordenes no teniendo así libertad o autonomía para desarrollar sus actividades dentro de sus competencias, todo esas falencias ha llevado a que el personal no se sienta comprometido con su trabajo y no se identifique con la institución, muchas veces se realiza actividades que no están contempladas en sus funciones, trayendo

como consecuencia que el personal no cumpla más metas asignadas y no se cumplan a nivel general las metas institucionales.

La investigación definió como problema general: ¿Cuál es la relación entre comunicación interna y el compromiso organizacional de los colaboradores en la Municipalidad provincial de Bellavista, 2019?, y como problemas específicos: ¿Cuál es la relación entre la comunicación interna y el compromiso afectivo de los colaboradores en la Municipalidad provincial de Bellavista, 2019? ¿Cuál es la relación entre la comunicación interna con el compromiso organizacional de continuidad de los colaboradores en la Municipalidad provincial de Bellavista, 2019? ¿Cuál es la relación entre la comunicación interna y el compromiso organizacional normativo de los colaboradores en la Municipalidad provincial de Bellavista, 2019?

Del mismo modo, el presente estudio se justifica en los siguientes criterios, desde el enfoque teórico se justifica en los siguientes autores, para la variable comunicación interna el autor Diez (2006) y para la variable compromiso organizacional la teoría de Allen & Meyer (1990); por otra parte, desde el enfoque práctico, servirá a la empresa para que tenga un resultado favorable en la gestión municipal ya que todo está relacionado en el ciudadano a su vez mantener un compromiso organizacional con la municipalidad, así mismo permitirá a la organización identificar y comprometer al personal con la institución de manera constante; en tanto desde el criterio social, se pretende que el personal tenga una adecuada comunicación en todas sus líneas jerárquicas lo que por efecto permitirá lograr un compromiso afectivo, de continuidad y normativo de parte ellos y por último como justificación metodológica se optó en la teoría científica de Hernández; Fernández & Baptista (2014).

En la presente investigación tiene como objetivo general: Describir la relación entre la comunicación interna y el compromiso organizacional de los colaboradores en la Municipalidad provincial de Bellavista, 2019, en tanto los objetivos específicos son: Describir la relación entre la comunicación interna y el compromiso organizacional afectivo de los colaboradores en la Municipalidad provincial de Bellavista, 2019; describir la relación entre la comunicación interna y el compromiso organizacional de continuidad de los colaboradores de la

Municipalidad provincial de Bellavista, 2019; y por último, describir la relación entre la comunicación interna y el compromiso organizacional normativo de los colaboradores en la Municipalidad provincial de Bellavista, 2019. De la misma forma se planteó como hipótesis general: Hi: Existe relación significativa entre la comunicación interna y el compromiso organizacional de los colaboradores en la Municipalidad provincial de Bellavista, 2019 y como Hipótesis específicas HE1: Existe relación significativa entre la comunicación interna y el compromiso organizacional afectivo de los colaboradores de la Municipalidad provincial de Bellavista, 2019; HE2: Existe relación significativa entre la comunicación interna y el compromiso organizacional de continuidad de los colaboradores de la Municipalidad provincial de Bellavista, 2019; HE3: Existe relación significativa entre la comunicación interna y el compromiso organizacional normativo de los colaboradores en la Municipalidad provincial de Bellavista, 2019.

II. MARCO TEÓRICO

El presente estudio se respalda o apoya en trabajos de estudios, los cuales presentamos a nivel internacional según Nieto, E. (2017). En su trabajo de investigación titulado: *Análisis de la satisfacción laboral y su relación con el compromiso organizacional de los colaboradores del instituto tecnológico superior central técnico, en el año 2017*. (Tesis de pregrado). Universidad Católica de Ecuador, Ecuador. Concluyó que: El tema central de esta investigación fue establecer si existía relación o no entre ambas variables, por lo que satisfacer al cliente debe el objetivo fundamental en la organización, así también el brindar un servicio de calidad basado en buenas experiencias recibidas, de tal manera, que el cliente se sienta satisfecho y cree una cadena de efecto multiplicador de productos de calidad. Además, el colaborador debe estar comprometido con todas acciones que se ejecutan dentro de la empresa, permitiendo un desarrollo económico constante.

Carvajal, K. (2015). En su trabajo de investigación titulado: *Plan de comunicación interna para fortalecer la cultura organizacional del Instituto Nacional de Estadística y Censos – INEC*. (Tesis de pregrado). Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Ecuador. Concluyo que: no se aplica una buena comunicación interna en la institución, por defecto, no es considerada primordial para obtener información y fortalecer las relaciones entre colaboradores. Con respecto al total de colaboradores, se desconoce la función que se realiza en el departamento de comunicación, por el cual recurren a otros medios de información con sus compañeros o coordinadores de sus respectivas áreas. Esto ha generado muchas veces, malos entendidos, debido a la distorsión de información que se da en varias ocasiones, generando muchas veces descoordinaciones de actividades. Por lo tanto, llegar a los resultados planteados será a través de la comunicación asertiva de lo contrario no se podrán ejecutar los procesos con la debida coordinación que permitan fortalecer dicha cultura organizacional.

Camino, G. (2019). En su trabajo de investigación titulado: *Estrategia para la mejora de la comunicación organizacional en una empresa de producción de Tungurahua*. (Tesis de pregrado). Pontificia Universidad Católica del Ecuador,

Ambato, Ecuador. Concluyo que: la aplicación de estrategias de comunicación organizacional es muy alta en la empresa de producción, ya que facilita el nivel de información rápida y precisa en el proceso de elaboración de productos, con el fin de garantizar productos de calidad. Además, se ve reflejado el buen desarrollo de información y comunicación en las diferentes áreas, con objetivos particulares, diseñados para transmitir una imagen impecable de la empresa. Asimismo, brindar lo que el cliente busca, y no lo que la empresa ve conveniente, basado en experiencias vividas.

Por otra parte, a nivel nacional el estudio se respalda según, Barral (2019). En su trabajo de investigación titulado: *comunicación interna y su relación con el compromiso organizacional, del personal administrativo de una Institución Universitaria de los Olivos – 2018*. (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Concluyó que: Debido al valor de Rho Spearman fue de 0.956 y su p valor fue de 0.000. La comunicación interna en la institución está teniendo ciertas falencias y no permiten un desarrollo en el compromiso tomado por el equipo de trabajo. De manera que, es una herramienta fundamental mantener una comunicación asertiva dentro de la institución, ya que facilita tener la información concreta de lo que se va desarrollar durante todo el proceso organizacional, brindando metas y valores éticos a los colaboradores, que genere la organización, generando una cultura apropiada y lealtad dentro de la institución. Para que el colaborador se sienta motivado constantemente con principios claros y definidos, basados en retos que plantea la organización, así mismo se aceptó la hipótesis alterna al confirmar la existencia de una correlación entre las dos variables que presenta el estudio.

De la misma manera, Tello, G. (2017). En su trabajo de investigación denominado: *La comunicación organizacional interna y el compromiso institucional de los colaboradores del Hospital Nacional María Auxiliadora, Lima – 2017*. (Tesis de posgrado de Maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Concluyó que: Se acepta la hipótesis alterna al confirmar la existencia de una correlación entre las dos variables, puesto que el valor de Rho Spearman fue de 0.412 y su p valor fue de 0.020. El análisis de la variable 1 nos muestra un

esquema que debería mejorarse, es decir, los colaboradores del hospital muestran un nivel de compromiso regular, lo que indica que están comprometidos con todas las actividades que desarrollan dentro de la entidad, debido a la buena comunicación, puesto que, a mejor información circulada, se relacionan los colaboradores, jefes y gerentes. Implantar estrategias de comunicación es de suma importancia, no sólo para mantener políticas, sino para lograr todos los objetivos que la institución se propone.

Muñante, G. (2018). En su trabajo de investigación titulado: *La comunicación y compromiso organizacional de los servidores del Hospital de la Policía Nacional del Perú, Augusto Bernardino Leguía Salcedo – Rímac 2017*. (tesis de posgrado de Maestría). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima, Perú. Concluyó que: El valor de Rho Spearman fue de 0.811 y su p valor fue de 0.000. En la institución existen ciertos problemas en la comunicación, no está llegando la información como se debería, los canales de comunicación se han visto alterados por ciertos grupos de trabajo que se han creado, Así mismo se aceptó la hipótesis alterna al confirmar la existencia de una correlación entre las variables que muestra el estudio, es por ello la falla que se está aconteciendo en el compromiso organizacional. Además, ambas variables se relacionan significativamente, por ende, la comunicación es un elemento esencial para mantener informados a los trabajadores, con el fin de desarrollar y proponer iniciativas que estimulen al personal, bajo indicadores y resultados obtenidos. Aplicar esta estrategia de comunicación ayuda a promover el conocimiento del proceso administrativo, a través de la contribución de identidad corporativa.

El presente estudio se respalda a nivel local/ regional según, León (2017) En su investigación denominada: *Compromiso organizacional y su relación con la productividad laboral en la Municipalidad Provincial de San Martín, Tarapoto en el año 2016*. (tesis posgrado Maestría). Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto, Perú. Concluyó que: El valor de Rho Spearman fue de 0.956 y su p valor fue de 0.000. Se observa problemas dentro del compromiso por parte de los colaboradores, es que existen cierto grupo de trabajadores que se ha visto la disminución en sus resultados del trabajo que realizan y todo ello está afectando

a la productividad. Así mismo se aceptó la hipótesis alterna al confirmar la existencia de una correlación entre las variables que propone el estudio. Se busca la alternativa de implementar actividades de compromiso organizacional, lo que permitirá favorecer el nivel de productividad que se desarrolla en la municipalidad, a través de la aplicación de metas y valores, considerando como un beneficio favorable para la institución. Por tanto, involucrar al colaborador, es sinónimo de identificación y compromiso con un trabajo determinado, manteniendo los objetivos que institución se plantea y sobre todo lograr la productividad por completo.

Y por último, Astete, F. (2018). En su trabajo de investigación titulado: *comunicación interna y su relación con la identidad laboral en una empresa retail, Tarapoto – San Martín*. (Tesis de pregrado). Universidad Peruana Unión, Tarapoto, Perú. Concluyó que: El valor de rho Spearman fue de 0.943 y su p valor fue de 0.000. Se encontró que en los trabajadores de la organización en estudio se está descuidando la comunicación dentro de la mayoría de las áreas, así mismo, no se logra una comunicación asertiva, fluida y precisa, entonces esto va desequilibrando la identidad laboral por parte de los colaboradores. De la misma manera, se aceptó la hipótesis alterna al confirmar la existencia de una correlación entre las variables de la presente investigación. Es por ello de la importancia de desarrollar o generar una comunicación buena, fluida y efectiva en la empresa; porque favorecerá en la coordinación eficaz, puesto que ayuda también a mantener la identidad laboral entre colaboradores. Del mismo modo, permite desarrollar competencias que muestran compromiso e identidad hacia la empresa. Del mismo modo, llevar una adecuada comunicación, genera mayor nivel de información real y precisa en las distintas áreas de la empresa, para llegar a cumplir con todo los objetivos y propósitos que se plantea la empresa.

La presente investigación está avalada en cuanto a la variable de comunicación interna por Diez (2006), quien lo define como un conglomerado de acciones que permiten entablar relaciones armoniosas entre los colaboradores de la empresa, con el fin de consolidar vínculos laborales, comprometiendo e integrándolo en el desarrollo de objetivos en común (p. 18). Para, Oyarvide; Reyes & Montaña (2017) este concepto es una de las principales herramientas que se debe aplicar

en la organización, pues a través de los procesos, se coordinan acciones esenciales para lograr la ejecución y cumplimiento de tareas, mediante cambios positivos, que al mismo tiempo conduzcan a cumplir con los propósitos que se plantean a corto, mediano o en todo caso largo plazo. (p. 299). Por su parte, Marchiori (2011), lo define como un proceso profundo, múltiple y necesario para la ejecución de todas las actividades de manera completa y eficiente para las organizaciones. (p. 25)

La comunicación interna es herramienta fundamental dentro de una empresa que actúa provechosamente para motivar a los trabajadores que se encargan de las diferentes secciones, pues esto les permite mejorar el rendimiento y aumentar la productividad laboral. Caso contrario al no aplicar una buena comunicación, éste perjudica el vínculo laboral, además del bajo crecimiento económico en la empresa. (Diez, 2006, p. 18). Por otro lado, Marchiori (2011), menciona que dicho tema es muy valioso porque facilita el intercambio de informaciones vía comunicación verbal, permitiendo el desarrollo del conocimiento, lo cual ayuda a mejorar la expresión de las personas. También es fundamental aplicar un proceso que engloba a todo el sistema administrativo, a través de barreras y redes formales que permitan un nivel de compromiso en los colaboradores de la empresa. (p.4)

Los autores Moreno, Arbeláez, & Calderón (2014) manifiestan que la gestión de comunicación es administrar, con el único propósito de romper los paradigmas que existen en la actualidad y empezar a darle mayor importancia, ya que hoy en día las empresas requieren estar muy comunicados para direccionar los objetivos proyectados de manera correcta. A través, de la aplicación de estrategias comunicativas, con cambios profundos y duraderos, que garantice el éxito del negocio. (p.8)

En tanto, los objetivos que persigue dicha variable son: brindar imparcialidad y confianza al plan de la organización, por medio de información real y precisa, con el fin de dar sentido de pertenencia al colaborador; promover la participación activa de cada miembro de la organización; vincular a los integrantes de la empresa con los objetivos planteados; crear, consolidar y estructurar cada ejecución en las diversas acciones del interior de la organización y encaminar a

la fuerza laboral hacia la aceptación al cambio, para abandonar la zona de confort y aceptar nuevos retos en el caso de que existiera. (Diez, 2006, p. 18)

Por su parte, el autor Capriotti (1998), señala que los objetivos globales de la comunicación interna están dados por niveles, siendo estos: *Nivel Relacional*, se basa en entablar relaciones entre colaboradores y jefes, por medio de canales apropiados de comunicación. *Nivel Operativo*, su función de prestar la fácil difusión de información en todos los niveles de la firma, garantizando su funcionamiento más rápido y activo de las diversas áreas y mejor cooperación entre ellas. *Nivel Motivacional*, su fin es dinamizar las funciones de los integrantes de la empresa, contribuyendo a la creación de un clima laboral armonioso, que propicie un mejor desenvolvimiento y competitividad. *Nivel Actitudinal*, pretende obtener la aceptación de todos los miembros de la empresa en lo referente a su filosofía, ética laboral y objetivos finales, así también busca instituir una imagen aceptable. (p. 6)

Para Peña, Del Henar, & Fdez (2015), existen tres modelos de la comunicación interna: *Comunicación Interna Institucional*: Se caracteriza por su carácter formal, escrita y extensiva que la empresa orienta a todos sus miembros. Las siglas del modelo 3E definen tres etapas sucesivas dentro de la comunicación interna: Escucha, Empatía y Emisión. Cada uno de estos responden 3 interrogantes: Qué Hacer, Qué Decir, Cómo Decirlo. *Comunicación Interna Interpersonal*: Es aquella que muestra la comunicación directa entre colaboradores y jefes superiores. *Comunicación Intrapersonal*: Hace referencia a la manera en cómo los individuos transmiten la información que les ha sido transmitida. Este modelo busca la razón de ser de la comunicación laboral, a partir de diálogos internos. Asimismo, estudia la comunicación de los altos directivos, ya que sus emisores marcan trascendencia en toda la empresa. (p.4)

Los investigadores Salazar, Vanegas, & Arboleda (2009), mencionan que el uso de los medios digitales son aquellos medios usados para mantener la relación con la información en el momento justo, a través de redes sociales y digitales. Aplicando un uso estratégico de medios, para generar mayor facilidad de comunicación. (p.3). Dentro de la comunicación interna existen sistemas abiertos que son: Las redes sociales, "sistemas abiertos, multicéntricos que, a través de

un intercambio dinámico entre sus integrantes y con los de otros sistemas organizados, posibilitan la potenciación de los recursos y la creación de alternativas novedosas para la resolución de problemas y satisfacción de necesidades”. Siendo recursos claves de comunicación interna 2.0, en los miembros de la entidad son partícipes del intercambio de ideas, soluciones, puntos de vista e incógnitas, o simplemente relacionándose. (García, 2016, p. 4)

Las características de la comunicación interna según Díez (2006) son: a) Es un proceso inherente a la empresa e importante. La organización funciona de acuerdo a como se comunican los miembros o colaboradores que pertenecen en el interior. De tal manera, los métodos de comunicación interna son muy fundamentales para mantener el funcionamiento de la organización. b) Es un proceso sucesivo. Comunicar va más allá de informar, sino de mantener relaciones interpersonales y crear un círculo armonioso entre cada uno de los miembros de la organización. (p. 22)

Asimismo, son características importantes c) Es un proceso holístico, necesita de un liderazgo notorio y un modelo organizativo. Es la herramienta de aplicación de cada integrante de la organización, ya que ayudará a escuchar las opiniones, necesidades y deseos de cada colaborador, incluso a recopilar ideas que favorezcan el nivel de desarrollo de la empresa. d) Es un proceso que se debe gestionar. La comunicación implica una serie de procesos que se debe planificar, organizar y tratar de controlar, con el objetivo que tenga una secuencia positiva, con objetivos coherentes. (p. 20-22)

Según, Capriotti (1998) la comunicación interna efectúa un conjunto de deberes que le permite a la empresa tener mayor eficiencia en su actuar, lo cual se traduce en mayor competitividad. La mejora en los canales de comunicación producirá una mejora continua de todas las actividades que se desarrolla en su interior, ya sea a nivel profesional y personal. Aunado a esto, la comunicación interna estimula a la cohesión entre los miembros del equipo, favorece el sentido de pertenencia de los individuos con la firma y difunde los valores estipulados por la alta dirección. Ello repercutirá, sin duda en la solidaridad de todos los integrantes, a través de la comprensión y el apoyo en las diversas situaciones individuales. (p. 4)

Las ventajas que genera el desarrollo de una correcta política de comunicación interna en la organización son: *Sentimiento de Pertenencia*: Significa hacer partícipe de la información a cada colaborador de las distintas áreas, basado en estrategias comunicativas que permitan un sentido de pertenencia constante. *Mayor transparencia*: Estrategias muy claras y precisas al momento de informar. El sentir que son considerados en la difusión de acontecimientos es un elemento muy valorado por parte de los colaboradores. *Mayor motivación*: Ayuda a conseguir y mantener motivados a los colaboradores, y busca optimizar los recursos de la entidad, realizando operaciones a menor costo. *Unión entre las distintas áreas y departamentos*: Uno de los dilemas a los que se enfrenta la empresa es que dentro de la entidad coexisten diversas microempresas. En varias ocasiones, la existencia de numerosos departamentos hace que estos se conceptualicen como microempresas. La desconexión con el resto hace que su definición sea complicada. *Ejemplo de buenas prácticas*: Hace mención a los elementos diferenciadores en relación a las otras empresas del mismo rubro y a la manera de como atraen a su nuevo talento. Gran parte de las personas anhelan trabajar en una empresa con renombre y conoce las condiciones que las diferencia de las demás y la *Coherencia con la imagen de empresa*: La confianza, lealtad y credibilidad son elementos que se notan a nivel interno y externo, siempre y cuando se evidencie la cohesión entre la propuesta de valor y los atributos de la marca. (Coral, 2010, p. 14-20)

Desde su perspectiva, Coral (2010) menciona que un aspecto que se debe tomar en cuenta es potencial la comunicación interna, ya que es la base fundamental para la realización y participación de cada miembro de la organización, con el fin de brindar una imagen impecable, con características imprescindibles, basados en un nivel de liderazgo alto: immediatez, interactividad y estilo coloquial. (p. 21). En compensación, el investigador Marchiori (2011), manifiesta existe las nuevas formas de comunicación digital que ayudan y favorecen el nivel de comunicación, lo cual relaciona con la amplia visión de la propia organización.(p. 24)

Las dimensiones de la comunicación interna son propuestas por Diez (2006) quien menciona las siguientes: *Grado de permeabilidad*: Se trata de las evaluaciones que realiza las empresas para evaluar a los aspirantes que

pretenden ocupar un puesto laboral. *Respeto mutuo*: Se trata de una actuación que favorezca el desarrollo de una convivencia armoniosa. *Objetivo organizacional*: Se trata de lograr las metas propuestas por la organización. *Medidas de información*: Son los lineamientos que se sigue para difundir información oportuna empleada en la informática. Delimitación de las áreas: De manera que cada colaborador tenga claridad sobre sus propias funciones. *Los canales de participación*: Hace partícipe a todos los integrantes de la organización, de manera que puedan agregar valor y enriquecer soluciones, propuestas, proyectos, etc. *Flujos de comunicación*: Son los procesos de comunicación que se desarrollan al interior de la empresa, respetando el organigrama, pudiendo ser: Ascendente, Descendente u Horizontal. *Los soportes de información*: Son todos los recursos que se utilizan para almacenar información y obtenerla en el momento requerido, mediante el uso de dispositivos de entrada y salida. *Gestión participativa*: Otorgan la toma de decisión a empleados de todos los niveles jerárquicos. (p. 24)

Por otra parte, el estudio considero para la variable **Compromiso organizacional** como autores principales a Allen & Meyer (1990), quienes lo definen como el vínculo emocional o afectivo de tal modo que la persona comprometida se identifica, disfruta y participa de la pertenencia a la organización” (p. 2). Para Ramírez & Domínguez (2012) es la situación espiritual y la idea que se puede observar en las distintas dimensiones y conceptos de las palabras repetidas valorando el enlace que el usuario tiene con la organización” (p. 23)

En tanto, Molina; Briones & Arteaga (2016) manifiestan que de un buen comportamiento organizacional se necesitará de un método el cual se pueda observar cómo se ha desembuelto el personal en la empresa, como componen los individuos que la conforman, de qué manera describen a la entidad, y como forman su desarrollo autónomo y capacitado, observando de cómo se da la incentivación, la imaginación, el desarrollo, la descripción y dominio, por identificar los componentes que intervienen actuaciones de los individuos. (p. 501). Visto desde otro enfoque, Quispe (2018) menciona que el compromiso organizacional es una sensación y expresión de aceptación que tiene un

colaborador hacia su organización, por lo que se siente comprometido con el cumplimiento de las políticas, valores, costumbres, remuneraciones, relaciones interpersonales, tratos que recibe de la institución” (p. 25)

El compromiso organizacional ayuda al estudio de las sensaciones de los recursos humanos, de tal forma perfeccionar, dando como resultado a respuestas más concreta y que perdure a la institución como un completo, que la motivación en su área. Un trabajador puede estar disgustado con un área al cual el no pertenece, siempre manteniendo la consideración y no sentirse insatisfecho con la institución por completo. Pero cuando el disgusto se alarga a la institución, es muy posible que los usuarios consideren el abandono. (Allen & Meyer, 1990, p. 5). Del mismo modo, Cervera (2018) indica que la importancia del compromiso organizacional se observa en los mejores indicios de duración en el trabajo, considerando elemental que los trabajadores estén bien identificados es decir que estén orgullosos de laborar en la empresa o entidad y realizar bien sus labores de acuerdo a sus funciones pertenecientes de cada uno. (p.15)

Ramírez & Domínguez (2012), manifiestan que el objetivo del compromiso organizacional es uno de los dispositivos que tiene el control de una organización para desarrollar la veracidad y el lazo que une a los trabajadores con su institución. Dentro de los individuos de la institución cuando las personas se describen con la misma, o cuando las metas de la institución y las metas de los trabajadores están muy unidas y son completamente coherentes. (p.3). desde otro ángulo, Calderón & Pando (2015) sostienen que el objetivo es, disminuir el miedo de los empleados apoyando las propuestas de futuro satisfactoriamente, una vinculación conformada de los que rodean las labores, así como posibilitar la existencia del clima de soporte en la integración de la sociedad, contribuyendo con las instituciones donde se puedan desenvolver con el mejor compromiso de sus organizaciones de trabajo y empleo, al mejor los lazos y sensaciones afectivas entre los empleados y la capacidad de una educación de la institución. (p.9)

Las características del compromiso organizacional según Allen & Meyer (1990) son: a) El CO se basa en las posibilidades. Con el fin de identificar las posibles

situaciones inesperadas y poder manejarlas tomando buenas decisiones y apropiadas. b) El CO utiliza métodos científicos. A través de fórmulas generales, mediante dinámicas de comportamiento y poder ser evaluadas al ritmo del desempeño. c) El CO sirve ver el proceso administrativo o cómo estas se administran a las personas. d) El CO se compone con las aportaciones de las diferentes ciencias el comportamiento y finalmente, El CO está vinculado con las áreas de estudio, como por ejemplo la teoría de las empresas. (p. 6)

Para Campos (2016) dentro de la satisfacción laboral y compromiso está comprendida la insatisfacción, que es conceptualizada como el comportamiento de la persona para renunciar a su puesto, que incluye la búsqueda de un nuevo trabajo, faltas constantes, tardanzas, despreocupación y aumento de errores. Esto puede darse por: descuido en las supervisiones, pésimas condiciones para trabajar, inseguridad laboral, falta de oportunidades para hacer una línea de carrera, conflictos entre colegas como también el estancamiento empresarial. La insatisfacción puede también deberse a restricciones, burocracia, falta de recursos y equipos en mal estado. (p.22)

Los factores que influyen de manera positiva en el compromiso organizacional son: motivación extrínseca, satisfacción laboral tanto a nivel global como específica, satisfacción con el sistema de supervisión; en tanto los factores negativos son: sobrecarga laboral, estrés, control excesivo. (Allen & Meyer, 1990, p. 9)

Para Cervera (2018) las técnicas para mejorar el compromiso organizacional son: 1. Priorizar los valores que integren al personal: De manera que queden plasmados en un documento y contratar a administradores que prediquen con el ejemplo. 2. Difundir su misión. Transmitir correctamente su ideología de creación. 3. Realizar prácticas de orientación y capacitación, para promover su desarrollo e impulsar tradición. 4. Garantizar la justicia organizacional, por medio de procesos que permitan recoger soluciones a los problemas que aquejan al personal. 5. Homogenizar, crear una cultura de valores, de modo que se destaque la colaboración y la labor en equipo. 6. Propiciar el desarrollo de los trabajadores, a fin de hacer frente a los desafíos, delegar actividades importantes y velar por la seguridad laboral. (p. 20)

Por otra parte, Dessler, citado por Vega (2016) sugiere las siguientes directrices para maximizar el sentir por el trabajo: Comprometerse con el marco axiológico que priorice el personal, comunicar la misión de la empresa a todos los integrantes que la componen, velar por la justicia laboral, destacar la competitividad y cooperación, brindar ascenso a quien lo merezca y cuidar por la seguridad e higiene en ámbito laboral (p. 51)

Dentro de la evaluación del compromiso organizacional León (2018) menciona que es un proceso para medir el nivel de identificación que tiene el colaborador hacia la organización, basado en la capacidad de compromiso en resultados que generan mayor rentabilidad para la empresa. (p. 19). Por otra parte, Molina; Briones & Arteaga (2016), mencionan que el comportamiento organizacional se dirige en dos horizontes elementales: Adaptación laboral y social. Esto involucra respetar las normas y regularizaciones de la organización, tolerar benevolentemente las imposiciones relacionadas a la labor. Para ello, es necesario contar con estímulos externos que generen sentido de pertenecía y fidelidad, y como segunda directriz: Respeto a las normas y reglamentos. Las empresas necesitan de personas que sepan respetar las normas y aprender a convivir con ellas, por ejemplo: Ayudar a los demás, ser voluntario en trabajos extras, evitar conflictos. Además, se deben esquivar conductas que entorpezcan el cumplimiento de las normas y generen mal clima laboral, por ejemplo: roces de palabras, hurtos, realizar chistes excesivos, sabotaje, escuchar música en alto volumen o no respetar la individualidad de otros. (p. 503)

Las dimensiones del compromiso organizacional son propuestas por los autores Allen & Meyer (1990), quienes la segmentan: *Compromiso organizacional afectivo*: Define al compromiso como una fuerte creencia y aceptación de los propósitos y valores éticos. Con indicadores: Compromiso y responsabilidad con la identidad en la organización: es el grado del compromiso que tiene el trabajador con la organización; responsabilidad con el involucramiento en la organización: Es el grado en que se mide la identificación psicológica del colaborador y cómo está relacionado con su nivel de desempeño laboral. *Compromiso organizacional de continuidad*: Se basa en el grado de disposición que está comprometido, mediante líneas consistente de sus tareas. Cuyos

indicadores son: compromiso con la percepción de alternativas del colaborador: Mantener la percepción activa entre los trabajadores para optimizar el desempeño; responsabilidad con las inversiones en la organización: Es el grado en el que el empleado se compromete con las inversiones para el futuro de la empresa. Compromiso organizacional normativo: Se basa en el nivel de omiso en su totalidad, para laborar en relación a las metas e intereses organizacionales. Siendo sus indicadores: compromiso con la lealtad en la organización: se trata de convertir a la empresa en una firma sostenible, competitiva y con buena reputación organizativa; responsabilidad con el sentido de obligación en la organización: El compromiso es la clave para cualquier organización moderna, porque por medio de éste se pueden conseguir grandes retos empresariales, como la excelencia.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

Es de tipo **básica**, debido a que se pretende incrementar los conocimientos en lo referente a ambas variables, aportando soluciones a los dilemas que se presentan en la problemática del estudio. (Hernández et al., 2014)

Diseño de investigación:

El diseño es **no experimental**, dado a que las variables no han sido manipuladas, sino que los fenómenos han sido observados en su habitud para posteriormente analizarlas. (Hernández et al., 2014, p.187); **De corte transversal**, puesto que la información ha sido recolectada en un solo lapso de tiempo, es decir en un momento único. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 151).

Alcance descriptivo correlacional, es descriptivo, puesto que se describirá las características del fenómeno, sujeto a estudiar y correlacional porque se buscara el nivel de correlación entre ambas (Hernández et al., 2014, p.127)

3.2. Variables, operacionalización

Variable I: Comunicación interna (cuantitativa)

Definición conceptual: Diez (2006), define como un conglomerado de acciones que permiten entablar relaciones armoniosas entre los colaboradores de la empresa, con el fin de consolidar vínculos laborales, comprometiendo e integrando en el desarrollo de objetivos en común (p. 18).

Definición operacional: La comunicación interna es la agrupación de acciones que crean lazos armoniosos y un ambiente de trabajo favorable.

Indicadores:

- Grado de permeabilidad
 - Flexibilidad
- Respeto mutuo

- Confianza
- Objetivo organizacional
 - Identidad
- Medidas de información
 - Entendimiento
- Delimitación de las áreas
 - Optimización de recursos
- Los canales de participación
 - Integración
- Fijos de comunicación
 - Clima organizacional
- Los soportes de información
 - Acceso a la información
- Gestión participativa
 - Compromiso

Escala de medición: Escala ordinal

Variable II: Compromiso organizacional (cuantitativa)

Definición conceptual: Allen & Meyer (1990), menciona que: “es el vínculo emocional o afectivo de tal manera que la persona comprometida se identifica, participa y disfruta la pertenencia a la organización” (p. 2)

Definición operacional: El compromiso organizacional es el grado en el que el colaborador se siente comprometido con la empresa.

Indicadores:

- Compromiso organizacional afectivo
 - Compromiso con la identidad en la organización
 - Compromiso con el involucramiento en la organización
- Compromiso organizacional de continuidad
 - Compromiso con la percepción de alternativas del trabajador
 - Compromiso con las inversiones en la organización
- Compromiso organizacional normativo
 - Compromiso con la lealtad en la organización

- Compromiso con el sentido de obligación en la organización

Escala de medición: Escala de ordinal

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Es el conjunto personas u objetos que forman parte del objeto de investigación. (Hernández et al., 2014,p.234)

La población estuvo constituida por 127 trabajadores de la municipalidad provincial de Bellavista, datos obtenidos del área de personal.

Criterios de inclusión: se incluyó al personal nombrado y CAS de la institución.

Criterios de exclusión: Se excluyó al personal de la baja policía y serenazgo, por ser trabajadores de campo.

Muestra

Es el subconjunto de personas que cumplen con determinadas especificaciones para ser evaluadas y analizadas. La muestra es una parte específica de la población. (Hernández et al., 2014,p.211)

La muestra será finita, por lo tanto, para efectos de estudio estuvo conformado por los 127 colaboradores de la municipalidad provincial de Bellavista, por lo tanto, se manejó el muestreo no probabilístico por conveniencia, ya que se estudió a toda la población.

Muestreo

Fue el no probabilístico por conveniencia, son las muestras llamadas no probabilísticas, usualmente llamadas muestras dirigidas, se dan un tipo de procedimiento de selección informal. Apelando en muchas investigaciones y a partir de ellas, se hacen derivaciones sobre la población. (Hernández et al., 2014,p.326)

3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos

Técnica

Encuesta

Las encuestas son métodos de recopilación de datos utilizadas para obtener información. (Hernández et al., 2014, p.217)

Instrumento.

Cuestionario

Según (Hernández et al., 2014, p.217) Un cuestionario radica en una serie de preguntas respecto a las variables a medir.

Cuestionario 1: Comunicación interna, el cual estará compuesta por 18 ítems, que tendrá como opciones de respuesta siempre, casi siempre, regular, casi nunca y nunca, siendo su escala de medición Likert.

Cuestionario 2: Compromiso organizacional el cual estará compuesta por 18 ítems, que tendrá como opciones de respuesta siempre, casi siempre, regular, casi nunca y nunca, siendo su escala de medición Likert.

Validez

La validez del instrumento se efectuó mediante el juicio de 3 expertos en el tema, como se observa en la tabla siguiente.

Nombres	Grado académico	Especialidad	Años de experiencia
Jardiel Paredes del Águila	Mba.	Administración	20 Años
Mauro Trigozo Paredes	Mba.	Administración	
Clifor Daniel Sosa de la Cruz	Dr.	Investigación	

Confiabilidad

La confiabilidad del instrumento se realizó con el estadístico del alfa de Cronbach, así mismo como la teoría de Hernández et al. (2014) un instrumento es confiable si es mayor a 0.7 (Ver tabla 2).

3.5. Método de análisis de datos

El presente estudio se apoyó de la estadística para obtener los resultados, asimismo la verificación de la hipótesis se realizó mediante el coeficiente de correlación de Spearman.

3.6. Aspectos éticos

El presente estudio se fundó de acuerdo a la guía de la Universidad César Vallejo, haciendo mención las normas APA sexta edición, se respetó los derechos de propiedad intelectual de cada uno de los trabajos para las respectivas citas.

IV. RESULTADOS

Análisis de resultados

Tabla 1.

Información sociodemográfica

		Frecuencia	Porcentaje
Genero	Masculino	74	58.3
	Femenino	53	41.7
	Total	127	100.0
Edad	20 a 30 años	10	7.9
	31 a 40 años	34	26.8
	41 a 50 años	65	51.2
	51 a más años	18	14.2
	Total	127	100.0
Grado de instruction	Secundaria	13	10.2
	Técnico	72	56.7
	Superior	42	33.1
	Total	127	100.0
Condición laboral	Locación	13	10.2
	Cas	72	56.7
	empleado	42	33.1
	Total	127	100.0
Area de trabajo de la municipalidad	Administración	17	13.4
	Logística	42	33.1
	Personal	10	7.9
	Otros	58	45.7
	Total	127	100.0

Fuente. Elaboración propia. Spss. V.25

Interpretación:

En cuanto a genero 58.3% son de sexo masculino, el 41.7% de sexo femenino. En cuanto edad, el 7.9% tienen entre 20 a 30 años, el 26.8% entre 31 a 40 años, el 51.2% entre 41 a 50 años, el 14.2% de 51 a más años. En cuanto a

grado de instrucción, el 10.2% concluyeron su secundaria, el 56.7% tienen grado técnico, el 33.1% grado superior. En cuanto a condición laboral, el 10.2% están en locación, el 56.7% por contrato Cass, el 33.1% son empleados. En cuanto a área de trabajo, el 13.4% se encuentran en administración, el 33.1% logística, el 7.9% personal, el 45.7% otros.

Tabla 2.

Análisis de fiabilidad de Alfa de Crombach

Comunicación Interna	Dimensiones	Alfa de Cronbach	Ítems
Comunicación interna (0.979) (18 ítem)	Grado de permeabilidad	0.838	2
	Respeto mutuo	0.997	2
	Objetivo organizacional	0.871	2
	Medidas de información	0.777	2
	Delimitación de las áreas	0.799	2
	Canales de participación	0.896	2
	Flujos de comunicación	0.761	2
	Soportes de información	0.782	2
	Gestión participativa	0.807	2
Compromiso Organizacional	Dimensiones	Alfa de Cronbach	Ítems
Compromiso organizacional (0,909) (18 ítem)	Compromiso afectivo	0.871	7
	Compromiso de continuidad	0.829	5
	Compromiso normativo	0.831	6

Fuente. Elaboración propia. Spss. V.25

Interpretación:

Con respecto a la confiabilidad, la tabla muestra que los coeficientes de Alfa de Cronbach tienen resultados sobre 0,7 lo cual manifiesta que la confiabilidad es aceptable de acuerdo a los resultados obtenidos en la muestra, este resultado también demuestra que el instrumento es apto para poblaciones similares. Según (Hernández et al; 2014, p. 295), manifiesta que un instrumento debe estar con un coeficiente mayor a 0.70 para ser fiable y apta para la investigación.

Tabla 3.

Análisis de la variable comunicación interna

		Frecuencia	Porcentaje
Comunicación interna	Nunca	5	3.9
	Casi nunca	23	18.1
	Regular	59	46.5
	casi siempre	33	26.0
	Siempre	7	5.5
	Total	127	100.0
Grado de permeabilidad	nunca	7	5.5
	casi nunca	23	18.1
	Regular	37	29.1
	casi siempre	44	34.6
	Siempre	16	12.6
	Total	127	100.0
Respeto mutuo	nunca	13	10.2
	casi nunca	27	21.3
	Regular	40	31.5
	casi siempre	40	31.5
	Siempre	7	5.5
	Total	127	100.0
	nunca	7	5.5

Objetivo organizacional	casi nunca	26	20.5
	Regular	34	26.8
	casi siempre	36	28.3
	Siempre	24	18.9
	Total	127	100.0
Medidas de información	nunca	6	4.7
	casi nunca	23	18.1
	Regular	39	30.7
	casi siempre	44	34.6
	Siempre	15	11.8
Delimitación de las áreas	Total	127	100.0
	Nunca	3	2.4
	casi nunca	25	19.7
	Regular	47	37.0
	Casi siempre	38	29.9
Canales de participación	Siempre	14	11.0
	Total	127	100.0
	Nunca	7	5.5
	Casi nunca	23	18.1
	Regular	38	29.9
Flujos de comunicación	casi siempre	41	32.3
	Siempre	18	14.2
	Total	127	100.0
	Nunca	5	3.9
	Casi nunca	24	18.9
Soportes de información	Regular	44	34.6
	Casi siempre	41	32.3
	Siempre	13	10.2
	Total	127	100.0
	Nunca	5	3.9
	Casi nunca	26	20.5
	Regular	33	26.0
	Casi siempre	45	35.4

	Siempre	18	14.2
	Total	127	100.0
	Nunca	5	3.9
	Casi nunca	27	21.3
Gestión	Regular	42	33.1
participativa	Casi siempre	42	33.1
	Siempre	11	8.7
	Total	127	100.0

Fuente. Elaboración propia. Spss. V.25

Interpretación:

En cuanto a la variable comunicación interna, el 3.9% de personas encuestadas respondieron que nunca tienen una buena comunicación interna, el 18.1% casi nunca, el 46.5% regular, el 26.0% casi siempre, el 5.5% siempre. En cuanto a la dimensión grado de permeabilidad, el 5.5% respondieron que nunca tienen un buen grado de permeabilidad, el 18.1% casi nunca, el 29.1%, el 34.6% casi siempre, el 12.6% siempre. En cuanto a la dimensión respeto mutuo, el 10.2% manifestaron que nunca existe un adecuado respeto mutuo entre la empresa y los colaboradores, el 21.3% casi nunca, el 31.5% regular, el 31.5% casi siempre, el 5.5% siempre. En cuanto a la dimensión objetivo organizacional, el 5.5% manifestó que nunca tienen objetivos organizacionales, el 20.5% casi nunca, el 26.8% regular, el 28.3% casi siempre, el 18.9% siempre. En cuanto a la dimensión medidas de información, el 4.7% nunca hay medidas de información oportunas, el 18.1% casi nunca, el 30.7% regular, el 34.6% casi siempre, el 11.8% siempre. En cuanto a la dimensión delimitación de las áreas, el 2.4% de las personas respondieron nunca existe una adecuada delimitación, el 19.7% casi nunca, el 37% regular, el 29.9% casi siempre, el 11% siempre. En cuanto a la dimensión canales de participación, el 5.5% dijeron nunca existe buenos canales de participación, el 18.1% casi nunca, el 29.9% regular, el 32.3% casi siempre, el 14.2% siempre. En cuanto a la dimensión flujos de comunicación, el 3.9% de las personas respondieron que nunca existe adecuados flujos de comunicación, el 18.9% casi nunca, el 34.6% regular, el 32.3% casi siempre, el 10.2% siempre. En cuanto a la dimensión soportes de

información, el 3.9% respondieron que nunca se tiene buenos soportes de información, el 20.5% casi nunca, el 26% regular, el 35.4% casi siempre, el 14.2% siempre. En cuanto a la dimensión gestión participativa, el 3.9% nunca participa en las actividades, el 21.3% casi nunca, el 33.1% regular, el 33.1% casi siempre, el 8.7% siempre.

Tabla 4.

Análisis de la variable compromiso organizacional

		Frecuencia	Porcentaje
Compromiso organizacional	Nunca	2	1.6
	Casi nunca	42	33.1
	Regular	59	46.5
	Casi siempre	23	18.1
	Siempre	1	.8
	Total	127	100.0
Compromiso afectivo	Nunca	2	1.6
	Casi nunca	29	22.8
	Regular	55	43.3
	Casi siempre	34	26.8
	Siempre	7	5.5
	Total	127	100.0
Compromiso de continuidad	Nunca	7	5.5
	Nasi nunca	54	42.5
	Regular	39	30.7
	Casi siempre	19	15.0
	Siempre	8	6.3
	Total	127	100.0
Compromiso normativo	Nunca	2	1.6
	Casi nunca	60	47.2
	Regular	40	31.5
	Casi siempre	22	17.3

Siempre	3	2.4
Total	127	100.0

Fuente. Elaboración propia. Spss. V.25

Interpretación:

En cuanto a la variable compromiso organizacional, el 1.6% de personas encuestadas respondieron que nunca tienen un alto compromiso con la organización, el 33.1% casi nunca, el 46.5% regular, el 18.1% casi siempre, el 8% siempre. En cuanto a la dimensión compromiso afectivo, el 1.6% nunca tienen un alto compromiso afectivo en la organización, el 22.8% casi nunca, el 43.3% regular, 26.8% casi siempre, el 5.5% siempre. En cuanto a la dimensión compromiso de continuidad, el 5.5% respondieron que nunca tienen un alto compromiso de continuidad, el 42.5% casi nunca, el 30.7% regular, el 15% casi siempre, 6.3% siempre. En cuanto a la dimensión compromiso normativo, el 1.6% respondieron que nunca tienen un alto compromiso normativo, el 47.2% casi nunca, el 31.5% regular, 17.3% casi siempre, el 2.4% siempre.

Tabla 5.

Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov de una muestra

	Estadístico	n	Sig.
Comunicación Interna	,234	127	,000
Grado de permeabilidad	,212	127	,000
Respeto mutuo	,191	127	,000
Objetivo organizacional	,185	127	,000
Medidas de información	,210	127	,000
Delimitaciones de las áreas	,201	127	,000
Canales de participación	,199	127	,000
Flujos de comunicación	,193	127	,000
Soportes de información	,221	127	,000
Gestión participativa	,201,	127	,000
Compromiso Organizacional	,239	127	,000
Compromiso afectivo	,231	127	,000

Compromiso de continuidad	,252	127	,000
Compromiso normativo	,288	127	,000

Fuente. Elaboración propia. Spss. V.25

Interpretación:

De acuerdo a la prueba de normalidad se utilizó a Kolmogórov-Smirnov, porque se trata de una muestra de 127 colaboradores, el resultado del p-valor es < 0.05, la cual indica que la distribución de la prueba es no paramétrica, por consiguiente, se procedió a utilizar el estadístico Rho de Spearman para la correlación de las variables.

Hipótesis general

Hi: Existe relación significativa entre la comunicación interna y el compromiso organizacional de los colaboradores en la Municipalidad provincial de Bellavista, 2019.

Regla de decisión

-Si el p valor es > 0,05 se acepta la Hipótesis Nula (H0).

-Si el p valor < 0,05 se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alternativa (H1).

Tabla 6.

Análisis de correlación entre la comunicación interna y el compromiso organizacional de los colaboradores en la Municipalidad provincial de Bellavista, 2019.

Comunicación Interna	Compromiso Organizacional		
	Rho de Spearman	p-valor	N
	0,565	0,000	127

Fuente. Elaboración propia. Spss. V.25

Interpretación:

En la tabla 6 se observa la correlación entre la comunicación interna y el compromiso organizacional de los colaboradores en la Municipalidad provincial de Bellavista, 2019. Por medio del análisis de Rho de Spearman se obtuvo un coeficiente de 0,565, que evidencia la correlación positiva moderada y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.05$), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, comunicación interna se relaciona en un nivel moderado con el compromiso organizacional de los colaboradores en la Municipalidad provincial de Bellavista, 2019.

Hipótesis específica 1

H₁: Existe relación significativa entre la comunicación interna y el compromiso organizacional afectivo de los colaboradores de la Municipalidad provincial de Bellavista, 2019.

Tabla 7.

Análisis de correlación entre la comunicación interna y el compromiso organizacional afectivo de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de Bellavista, 2019

Comunicación Interna	Compromiso Afectivo		
	Rho de Spearman	p- valor	N
	0,891	0,000	127

Fuente. Elaboración propia. Spss. V.25

Interpretación:

En la Tabla 7 se observa la correlación entre la comunicación interna y el compromiso organizacional afectivo de los colaboradores en la Municipalidad provincial de Bellavista, 2019. Por medio del análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo el coeficiente de 0,891, que muestra una correlación positiva alta y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.05$), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, comunicación interna

se relaciona (nivel alto) con el compromiso organizacional afectivo de los colaboradores en la Municipalidad provincial de Bellavista, 2019.

Hipótesis específica 2

H₂: Existe relación significativa entre la comunicación interna y el compromiso organizacional de continuidad de los colaboradores de la Municipalidad provincial de Bellavista, 2019.

Tabla 8.

Análisis de correlación entre la comunicación interna y el compromiso organizacional de continuidad de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de Bellavista, 2019

Comunicación Interna	Compromiso de continuidad		
	Rho de Spearman	p- valor	N
	0,288	0,001	127

Fuente. Elaboración propia. Spss. V.25

Interpretación:

En la Tabla 8 se observa la correlación entre la comunicación interna y el compromiso organizacional de continuidad de los colaboradores en la Municipalidad provincial de Bellavista, 2019. Por medio del análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo el coeficiente de 0,288, que evidencia una correlación positiva baja y un p valor igual a 0,001 ($p\text{-valor} \geq 0.05$), por ende, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, la comunicación interna se relaciona (nivel bajo) con el compromiso organizacional de continuidad de los colaboradores en la Municipalidad provincial de Bellavista, 2019.

Hipótesis específica 3

H₃: Existe relación significativa entre la comunicación interna y el compromiso organizacional normativo de los colaboradores de la Municipalidad provincial de Bellavista, 2019.

Tabla 9.

Análisis de correlación entre la comunicación interna y el compromiso organizacional normativo de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de Bellavista, 2019

Comunicación Interna	Compromiso normativo		
	Rho de Spearman	p- valor	N
	0,156	0,081	127

Fuente. Elaboración propia. Spss. V.25

Interpretación:

En la Tabla 9 se observa la correlación entre la comunicación interna y el compromiso organizacional normativo de los colaboradores en la Municipalidad provincial de Bellavista, 2019. Por medio del análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo el coeficiente de 0,156, el cual evidencia una correlación positiva baja y un p valor igual a 0,081 ($p\text{-valor} \geq 0.05$), por consiguiente, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, es decir, comunicación interna no se relaciona con el compromiso organizacional normativo de los colaboradores en la Municipalidad provincial de Bellavista, 2019.

V. DISCUSIÓN

La comunicación interna se relaciona con un (nivel moderado) con el compromiso organizacional de los colaboradores en la Municipalidad provincial de Bellavista, 2019, donde mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo el coeficiente de 0,565 (correlación positiva moderada) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.05$). Indicando que, a (mejor) comunicación interno, mayor será el compromiso organizacional, de acuerdo a estos resultados, Barral (2019) en su investigación citada, concuerda con los resultados al ostentar que es una herramienta fundamental mantener una comunicación asertiva dentro de la institución, ya que facilita tener la información concreta de lo que se va desarrollar durante todo el proceso organizacional, brindando objetivos y valores estratégicos a los colaboradores, que promueve la organización, generando una cultura apropiada, fidelidad sentido de pertenencia dentro de la institución. Para que el colaborador se sienta motivado constantemente con principios claros y definidos, basados en retos que plantea la organización, así mismo se aceptó la hipótesis alterna al confirmar la existencia de una correlación entre ambas variables ya que el valor de rho spearman fue de 0.956 y su p valor fue de 0.000, así mismo, Tello, G. (2017) corrobora dichos resultados al manifestar que los colaboradores del hospital muestran un nivel de compromiso regular, lo que indica que se ven comprometidos con todas las actividades que se ejecutan en el interior, debido a la buena comunicación, puesto que, a mejor información circulada, se relacionan los colaboradores, jefes y gerentes. Implantar estrategias de comunicación es de suma importancia, no sólo para mantener políticas, sino para lograr todos los objetivos que la institución se propone así mismo se aceptó la hipótesis alterna al confirmar la existencia de una correlación entre ambas variables ya que el valor de rho spearman fue de 0.412 y su p valor fue de 0.020, así mismo Muñante, G. (2018) en su estudio citada también corrobora con los resultados al ostentar que ambas variables se relacionan significativamente, lo que indica que la comunicación es un elemento esencial para mantener informados a los colaboradores, con el fin de desarrollar y proponer iniciativas que estimulen al personal, bajo indicadores y resultados obtenidos. Aplicar esta estrategia de comunicación ayuda a promover el conocimiento del proceso administrativo, a través de la contribución de identidad

corporativa. Así mismo se aceptó la hipótesis alterna al confirmar la existencia de una correlación entre ambas variables de estudio ya que el valor de rho spearman fue de 0.811 y su p valor fue de 0.000, así mismo dichos resultados coinciden con León (2017) quien menciona que al implementar actividades de compromiso organizacional, favorece el nivel de productividad que se desarrolla en la municipalidad, a través de la aplicación de metas y valores, considerando como un beneficio favorable para la institución. Por tanto, involucrar al colaborador, es sinónimo de identificación y compromiso con un trabajo determinado, manteniendo los objetivos que institución se plantea. Así mismo se aceptó la hipótesis alterna al confirmar la existencia de una correlación entre las variables que propone el estudio, ya que el valor de Rho Spearman fue de 0.956 y su p valor fue de 0.000.

La variable comunicación interna, el 3.9% de personas encuestadas respondieron que nunca tienen una buena comunicación interna, el 18.1% casi nunca, el 46.5% regular, el 26.0% casi siempre, el 5.5% siempre, e acuerdo a estos resultados, Astete, F. (2018) discrepa de dichos resultados al manifestar que desarrollar una comunicación interna dentro de la empresa, favorece en la coordinación eficaz, ya que ayuda a mantener identidad laboral entre colaboradores. Asimismo, permite desarrollar competencias que muestran compromiso e identidad hacia la empresa. No obstante, llevar una adecuada comunicación, genera mayor nivel de información real y precisa en las distintas áreas, para llegar a cumplir con todo lo que se propone la empresa, así mismo este último autor corrobora la teoría de Diez (2006), quien hace mención que la comunicación interna son las actividades que permiten entablar relaciones armoniosas entre los integrantes de la organización, con el propósito de consolidar vínculos laborales, comprometiendo e integrando en el desarrollo de objetivos en común y que es una herramienta fundamental que actúa provechosamente para mantener motivados a los colaboradores, que se encargan de las distintas áreas, pues permite mejorar el rendimiento y aumentar la productividad laboral. Caso contrario al no aplicar una buena comunicación, perjudica el vínculo laboral, además de bajo crecimiento económico en la empresa, al mismo tiempo Carvajal, K. (2015) coincide con dichos resultados al

manifestar que no se aplica la buena comunicación interna en la institución, de tal manera que, no es considerada primordial para obtener información y fortalecer las relaciones entre colaboradores. Con respecto al total de colaboradores, se desconoce la función que se realiza en el departamento de comunicación, por el cual recurren a otros medios de información con sus compañeros o coordinadores de las áreas. Esto ha generado muchas veces, malos entendidos, debido a la distorsión de información que se da en varias ocasiones, generando muchas veces, descoordinaciones de actividades, no obstante se discrepa de Camino, G. (2019) quien hace mención que la aplicación de estrategias de comunicación organizacional es muy alta en la empresa de producción, ya que facilita el nivel de información rápida y precisa en el proceso de elaboración de productos, con el fin de garantizar productos de calidad. Además, se ve reflejado el buen desarrollo de información y comunicación en las diversas áreas, con objetivos particulares, diseñados a transmitir una imagen impecable de la empresa. Asimismo, brindar lo que el cliente busca, y no, lo que la empresa ve conveniente, basado en experiencias vividas.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1.** La comunicación interna se relaciona con un (nivel moderado) con el compromiso organizacional de los colaboradores en la Municipalidad provincial de Bellavista, 2019, donde por medio del análisis estadístico Rho de Spearman se consiguió el coeficiente de 0,565 (correlación positiva moderada) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.05$). Indicando que, a (mejor) comunicación interna, mayor será el compromiso organizacional.
- 6.2.** La comunicación interna se relaciona con un (nivel alto) con el compromiso afectivo de los colaboradores en la Municipalidad provincial de Bellavista, 2019, donde por medio el análisis estadístico Rho de Spearman se consiguió el coeficiente de 0,891 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.05$). Indicando que, a (mejor) comunicación interna, mayor será el compromiso afectivo.
- 6.3.** La comunicación interna se relaciona con un (nivel bajo) con el compromiso de continuidad de los colaboradores en la Municipalidad provincial de Bellavista, 2019, donde por medio del análisis estadístico Rho de Spearman se consiguió el coeficiente de 0,288 (correlación positiva baja) y un p valor igual a 0,001 ($p\text{-valor} \leq 0.05$). Indicando que, a (mejor) comunicación interna, mayor será el compromiso continuidad.
- 6.4.** La comunicación interna no se relaciona con un el compromiso normativo de los colaboradores en la Municipalidad provincial de Bellavista, 2019, donde por medio del análisis estadístico Rho de Spearman se adquirió el coeficiente de 0,156 (correlación positiva baja) y un p valor igual a 0,081 ($p\text{-valor} \geq 0.05$). Indicando que, a (mejor) comunicación interna, mayor será el compromiso normativo.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1.** Mejorar los canales de comunicación empleados en la institución, así mismo realizar reuniones informativas con todos los jefes de áreas cada cierto periodo para que estos informen a sus colaboradores y se pueda difundir de manera adecuada.
- 7.2.** Desarrollar actividades de integración, como mecanismo de socialización del personal, así mismo para afianzar los lazos de amistad y confianza con los demás compañeros de trabajo.
- 7.3.** Brindar al colaborador estabilidad laboral, a través de la facilitación de herramientas y equipos de trabajo que permita desarrollar con total normalidad su trabajo.
- 7.4.** La generación y aplicación de normativas laborales deben ser comunicadas de manera oportuna a cada colaborador, así mismo debe ser entregado un ejemplar del RIT y MOF al personal de cada área como forma de difusión de sus normativas.

REFERENCIAS.

- Allen, N. & Meyer, J. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. In *Journal of Occupational Psychology* (Vol. 63). <https://doi.org/10.1111/j.2044-8325.1990.tb00506.x>
- Allen, N., & Meyer, J. (1990). 77.The measurement and antecedents of.pdf. In *Journal of Occupational Psychology* (Vol. 63).
- Álvarez, J. (2007). Comunicación Interna , la Estrategia del Éxito. *Razón Y Palabra*, 12(56), 7. Retrieved from <https://www.redalyc.org/pdf/1995/199520729023.pdf>
- Astete, F. (2018). *Comunicación interna y su relación con la identidad laboral en una empresa retail, Tarapoto-San Martín*. Retrieved from https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1567/Flavia_Tesis_Licenciatura_2018.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Barral, S. (2018). *Comunicación interna y su relación con el compromiso organizacional, del personal administrativo de una institución Universitaria de los Olivos, 2018*. (Universidad César Vallejo). Retrieved from http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/23856/Barral_BSC.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Calderón, J., & Pando, M. (2015). Relación de la socialización organizacional y el compromiso organizacional. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*, 18(3), 11. Retrieved from <http://www.scielo.org.co/pdf/psico/v18n34/v18n34a02.pdf>
- Camino, G. (2019). *Estrategia para la mejora de la comunicación organizacional en un empresa de producción de Tungurahua*. (Pontífica Universidad Católica del Ecuador). Retrieved from <http://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2732/1/76922.pdf>
- Caompos, R. (2016). Nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa agrícola, distrito de Íllimo, 2016. (Universidad Privada Juan Mejía Baca). Retrieved from http://repositorio.umb.edu.pe/handle/UMB/65%0Ahttp://repositorio.umb.edu.pe/bitstream/UMB/65/1/Campos_Rosa_Tesis_PS.pdf

- Capriotti, P. (1998). *La comunicación interna*. (13), 5–7. Retrieved from http://www.bidireccional.net/Blog/Comunicacion_Interna.pdf
- Carvajal, K. (2015). *Plan de comunicación interna para fortalecer la cultura organizacional del Instituto Nacional de Estadística y Censos- INEC*. (Pontificia Universidad Católica del Ecuador). Retrieved from [http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/8179/PLAN DE COMUNICACION INTERNA PARA FORTALECER LA CULTURA ORGANIZACIONAL DEL INSTITUTO NACIONAL DE .pdf?sequence=2&isAllowed=y](http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/8179/PLAN_DE_COMUNICACION_INTERNA_PARA_FORTALECER_LA_CULTURA_ORGANIZACIONAL_DEL_INSTITUTO_NACIONAL_DE.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
- Cervera, F. (2018). *Compromiso Organizacional De Los Trabajadores del restaurante “El Tiburon” en la ciudad de Lambayaque*. (Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo). Retrieved from http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1179/1/TL_CerveraTimanaFlordeMaria.pdf.pdf
- Coral, R. (2010). *La comunicación interna en las organizaciones*. 34. Retrieved from <https://repositorio.comillas.edu/jspui/bitstream/11531/7425/4/TFM000339.pdf>
- Diez, S. (2006). *Técnicas de comunicación*. Retrieved from file:///C:/Users/Hp Pavilion/Desktop/comunicacion interna.pdf
- García, E. (2016). Gestión estratégica de la comunicación interna. Un caso de red informal en una organización educativa. *Opcion*, 32(Special Issue 7), 24. Retrieved from <https://www.redalyc.org/pdf/310/31048480039.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: McGRAW-HILL EDUCATION.
- León, L. (2018). Compromiso organizacional y su relación en la productividad laboral en la Municipalidad Provincial de San Martín- Tarapoto en el año 2016. <https://doi.org/10.1192/bjp.111.479.1009-a>
- Marchiori, M. (2011). Comunicación interna: una visión más amplia en el contexto de las organizaciones. *Ciencias de La Información*, 42(2), 49–54. Retrieved from <https://www.redalyc.org/pdf/1814/181422294008.pdf>

- Molina, L; Briones, Í. & Arteaga, H. (2016). *El comportamiento organizacional y su importancia para la administración de empresas*. 2(4), 498–510. Retrieved from file:///C:/Users/ARACELY/Downloads/Dialnet-ElComportamientoOrganizacionalYSuImportanciaParaLa-5802885.pdf
- Montoya, A., Alveiro, C., Saavedra, B., & Ramiro, M. (2016). El Recurso Humano Como Elemento Fundamental Para La Gestión De Calidad Y La Competitividad Organizacional. *Revista Científica "Visión de Futuro,"* 20(2), 1–20. Retrieved from <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357947335001.pdf>
- Moreno, A., Arbeláez, S., & Calderón, L. (2014). Implementación de herramientas de comunicación interna con generadoras de cambios en las Pymes. *Razón Y Palabra*, (88), 9–27. Retrieved from <https://www.redalyc.org/pdf/1995/199532731009.pdf>
- Muñante, G. (2018). *La comunicación y compromiso organizacional de los servidores del Hospital de la Policía Nacional del Perú Augusto Bernardino Leguía Salcedo – Rímac 2017*. (Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle). Retrieved from [http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/2058/TM-CE-Du-3733-M1 - Muñante Pachas.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/2058/TM-CE-Du-3733-M1-Muñante-Pachas.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Nieto, E. (2017). *ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS COLABORADORES DEL INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR CENTRAL TÉCNICO, EN EL AÑO 2017*. Retrieved from file:///C:/Users/HP/Desktop/nieto.pdf
- Oyarvide, H; Reyes, E. & Montañó, M. (2017). La comunicación interna como herramienta indispensable de la administración de empresas. *Dominio de Las Ciencias*, 3(4), 296–309. <https://doi.org/10.23857/dc.v3i4.687>
- Peña, B., Del Henar, P., & Fdez, G. (2015). Estrategias inteligentes de comunicación interna y gestión empresarial. *Opcion*, 31(Special Issue 3), 14. Retrieved from <https://www.redalyc.org/pdf/310/31045567050.pdf>
- Quispe, M. (2018). *Compromiso organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo de la dirección sub regional de transportes y comunicaciones*

- Chnka Andahuaylas, Apurimac-2018. (Universidad Nacional José Maria Arguedas). Retrieved from http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/398/Maribel_Tesis_Bachiller_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ramírez, A., & Domínguez, L. (2012). El Clima Organizacional Y El Compromiso Institucional En Las les De Puerto Vallarta. *Investigación Administrativa*, (109), 11. Retrieved from <https://www.redalyc.org/pdf/4560/456045214002.pdf>
- Salazar, D., Vanegas, M., & Arboleda, D. (2009). Nuevas tecnologías en la comunicación interna en empresas del Valle de Aburrá. *Revista Lasallista de Investigación*, 6(1), 12. Retrieved from <https://www.redalyc.org/pdf/695/69514350004.pdf>
- Tello, G. (2017). La comunicación organizacional interna y el compromiso institucional de los colaboradores del Hospital Nacional Maria Auxiliadora, Lima -2017. (Universidad César Vallejo). Retrieved from http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/17470/Tello_HG.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- TRujillo, L. (2018). “INFLUENCIA DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS EMPLEADOS DE LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS DESCENTRALIZADAS DEL SECTOR ENERGÍA Y MINAS; 2017.”
- Vega, W. (2016). *Relación entre las conductas de ciudadanía organizacional y compromiso organizacional en la dirección regional de educación de Ayacucho: 2015-* (Universidad Nacional de San Cristobal de Huamanga). Retrieved from http://repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/handle/UNSCH/1396/TME32_Veg.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo. Matriz de Operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Comunicación interna	Diez (2006), define que: “Es un conjunto de actividades que permiten entablar relaciones armoniosas entre los integrantes de la organización, con el objetivo	La comunicación interna se medirá mediante la encuesta con al cual recolectará los datos, siendo la estructura	Grado de permeabilidad Respeto mutuo Objetivo organizacional Medidas de información Delimitación de las áreas	Flexibilidad Confianza Identidad Entendimiento Optimización de recursos	Escala likert 5= Siempre 4 = Casi siempre
	de consolidar vínculos laborales, comprometiéndose e integrando en el desarrollo de objetivos en común”. (p. 18)	del instrumento el cuestionario.	Los canales de participación Fijos de comunicación Los soportes de información Gestión participativa	Integración Clima organizacional Acceso a la información Compromiso Compromiso con la identidad en la	3= A veces 2= casi nunca 1=Nunca
	Allen & Meyer (1990),	El compromiso		organización Compromiso con el involucramiento en la organización Compromiso con la percepción de alternativas del trabajador Compromiso con las inversiones en la organización Compromiso con la lealtad en la organización Compromiso con el sentido de obligación en la organización	Escala de Likert 5= Siempre 4 = Casi siempre 3= A veces 2= casi nunca 1=Nunca
Compromiso organizacional	menciona que: “es el vínculo emocional o afectivo de tal manera que la persona comprometida se identifica, participa y disfruta la pertenencia a la organización” (p. 2)	organizacional es el grado en que un empleado se identifica con una organización en particular, se medirá mediante sus dimensiones e indicadores.	Compromiso organizacional afectivo Compromiso organizacional de continuidad Compromiso organizacional normativo		

Anexo. Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO

Estimado Señor (a):

Buenas tardes, el presente cuestionario pertenece a una investigación que comprende evaluar la comunicación interna de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Bellavista 2019, por favor responda las alternativas según corresponda, marque con una "X" la alternativa según su criterio.

1. GÉNERO

Masculino	(1)
Femenino	(2)

2. EDAD

20 – 30	(1)
31 – 40	(2)
41 – 50	(3)
51 – a mas años	(4)

3. GRADO DE INSTRUCCIÓN

Secundaria	(1)
Técnico	(2)
Superior	(3)

4. CONDICIÓN LABORAL

Locación	(1)
CAS	(2)
Empleado	(3)

5. ÁREA DE TRABAJO DE LA MUNICIPALIDAD

Administración	(1)
Logística	(2)
Personal	(3)
Otros	(4)

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Regular	Casi Nunca	Nunca

N°	ÍTEMS	5	4	3	2	1
GRADO DE PERMEABILIDAD						
1	¿Considera que la municipalidad toma gran importancia por mejorar las condiciones de su fuerza de trabajo?					
2	¿Cómo calificas el estilo de liderazgo empleado?					
RESPECTO MUTUO						
3	¿Existe un alto nivel de confianza y respeto en la municipalidad?					
4	¿Considera que respetan su forma de ser y lo valoran?					
OBJETIVO ORGANIZACIONAL						
5	¿El equipo de trabajo se siente identificado con la municipalidad?					
6	¿Se comparte los valores en la municipalidad?					
MEDIDAS DE INFORMACIÓN						
7	¿Se fomenta el intercambio de información en la municipalidad?					
8	¿Se le comunica a tiempo la información que necesita para el desempeño en su trabajo?					
DELIMITACIÓN DE LAS ÁREAS						
9	¿Considera que existe una adecuada delimitación de las áreas en la empresa?					
10	¿Considera que existe un eficiente manejo de los recursos sean materiales, personales o técnicos?					
LOS CANALES DE PARTICIPACIÓN						
11	¿Se realizan constantemente reuniones para mejorar la integración?					
12	¿Existe un buzón de sugerencias para conocer las inquietudes de los empleados?					
FLUJOS DE COMUNICACIÓN						
13	¿El clima organizacional es el adecuado para el buen desarrollo de sus actividades?					

14	¿El estilo de comunicación que se utiliza es el correcto para solucionar posibles problemas?					
LOS SOPORTES DE INFORMACIÓN						
15	¿Es accesible la transmisión y obtención de información en la municipalidad?					
16	¿Los colaboradores están comprometidos con la municipalidad?					
GESTIÓN PARTICIPATIVA						
17	¿Considera que la municipalidad ofrece buena retroalimentación?					
18	¿Los trabajadores tienen la capacidad de tomar decisiones en sus áreas?					
COMPROMISO ORGANIZACIONAL						
Compromiso organizacional afectivo		5	4	3	2	1
1	Se siente satisfecho si trabajaría toda su vida en esta municipalidad.					
2	Esta municipalidad significa mucho para mí.					
3	Se siente emocionalmente vinculado (a) con la municipalidad.					
4	Siente a los problemas de la municipalidad como mis propios problemas.					
5	Siente que forma parte de la familia municipal.					
6	Tiene un fuerte sentimiento de seguir perteneciendo a esta municipalidad.					
7	Siente que pertenezco a esta municipalidad solo por necesidad.					
Compromiso organizacional de continuidad						
8	Si renunciara a esta municipalidad tendría pocas alternativas de trabajo.					
9	Uno de los motivos principales por lo que sigue trabajando en la municipalidad, es porque me resultaría difícil conseguir un trabajo como el que tengo.					
10	Si no hubiera invertido tanto de si mismo en esta municipalidad, consideraría trabajar en otra parte.					
11	Si decidiera renunciar a la municipalidad en este momento, muchas cosas en su vida se verían interrumpidas.					
12	Seria duro para ud. dejar la municipalidad donde trabajo, incluso si quisiera hacerlo.					
Compromiso organizacional normativo						
13	Esta agradecido (a) con la municipalidad.					

14	Esta municipalidad merece mi lealtad.					
15	Siente que no es correcto renunciar a la municipalidad ahora.					
16	Se siente culpable si renunciara a la municipalidad en este momento.					
17	tiene la obligación de permanecer en esta municipalidad					
18	No renunciaría a su trabajo ahora porque se siento comprometido (a) con la municipalidad.					

Anexo. Validación de instrumentos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CARTA A EXPERTOS PARA EVALUACIÓN DE CUESTIONARIO

Tarapoto, 24 de 10 de 2019

Dr. Clífor Daniel Sosa De La Cruz

Asunto: Evaluación de instrumento de investigación (Comunicación interna y su relación con el compromiso organizacional de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de Bellavista, 2019).

Mediante el presente me dirijo a usted para saludarle cordialmente y al mismo tiempo hacer de su conocimiento que soy estudiante de IX ciclo de la carrera profesional Administración de la Universidad César Vallejo, filial Tarapoto. Actualmente estoy realizando un trabajo de proyecto de investigación (tesis) titulado: **Comunicación interna y su relación con el compromiso organizacional de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de Bellavista, 2019.**

Por ello, estoy desarrollando un estudio en el cual incluye la aplicación de un cuestionario denominado: "Cuestionario para medir el clima laboral"; por lo que, solicito tenga a bien realizar la validación de este instrumento de investigación, que adjunto, para una mejor orientación de la investigación; así como, cumplir con el requisito de "Juicio de expertos".

Esperando tener la acogida a esta petición, hago propicia la oportunidad para expresarle las muestras de mi especial consideración y estima.

Atentamente,

Susan Romina Zuta Silva
Estudiante de la UCV,T
DNI N.º 47351010

Grecia K. Ramírez Sánchez
Estudiante de la UCV,T
DNI N.º 73959637

Adjunto:

- Título de la investigación
- Matriz de consistencia (problemas generales y específicos, objetivos generales y específicos, hipótesis general y específicos, metodología, población y muestra)
- Cuadro de operatividad de variables
- Instrumento

CONSTANCIA

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Por la presente se deja constancia de haber revisado los instrumentos de investigación para ser utilizados en la investigación, cuyo título es: **"Comunicación interna y su relación con el compromiso organizacional de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de Bellavista, 2019."** del autor Susan Romina Zuta Silva Y Grecia K. Ramírez Sánchez, estudiante de IX ciclo de la Universidad César Vallejo, filial Tarapoto.

Dichos instrumentos serán aplicados a una muestra representativa de 127 colaboradores de la Municipalidad Provincial de Bellavista durante el proceso de investigación, que será en el 2019.

Las observaciones realizadas han sido levantadas por el autor, quedando finalmente aprobadas. Por lo tanto, cuenta con la validez y confiabilidad correspondiente considerando la variable de investigación.

Se extiende la presente constancia a solicitud del interesado(a) para los fines que considere pertinentes.

Tarapoto, 24 de 10 de 2019



Dr. Clifor Daniel Sosa de la Cruz
LIC. EN TURISMO Y HOTELERÍA
COLEGIADO - SM N° 18-004

Dr. Clifor Daniel Sosa de la Cruz

N°. de colegiatura: 10904



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. Clifor Daniel Sosa de la Cruz

Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín (UNSM)

Especialidad : Investigación

Instrumento de evaluación : Cuestionario Comunicación interna y su relación con el compromiso organizacional.

Autor (s) del instrumento (s) : Ramírez Sánchez Grecia Katherine

Zuta Silva Susan Romina

Adaptado del autor.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Comunicación interna y su relación con el compromiso organizacional en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Comunicación interna y su relación con el compromiso organizacional.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organización lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					✓
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					✓
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable Comunicación interna y su relación con el compromiso organizacional.					✓
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se llena un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

INSTRUMENTO APLICABLE

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48

Tarapoto, 24 de OCTUBRE de 2019

Dr. Clifor Daniel Sosa de la Cruz
 SAC EN TURISMO Y HOTELESA
 COLUTUR-SM N° 18-004

Sello personal y firma



CARTA A EXPERTOS PARA EVALUACIÓN DE CUESTIONARIO

Tarapoto, 23 de 10 de 2019

Mba, Jardiel Paredes del Águila

Asunto: Evaluación de instrumento de investigación (Comunicación interna y su relación con el compromiso organizacional de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de Bellavista, 2019).

Mediante el presente me dirijo a usted para saludarle cordialmente y al mismo tiempo hacer de su conocimiento que soy estudiante de IX ciclo de la carrera profesional Administración de la Universidad César Vallejo, filial Tarapoto. Actualmente estoy realizando un trabajo de proyecto de investigación (tesis) titulado: **Comunicación interna y su relación con el compromiso organizacional de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de Bellavista, 2019.**

Por ello, estoy desarrollando un estudio en el cual incluye la aplicación de un cuestionario denominado: "Cuestionario para medir el clima laboral"; por lo que, solicito tenga a bien realizar la validación de este instrumento de investigación, que adjunto, para una mejor orientación de la investigación; así como, cumplir con el requisito de "Juicio de expertos".

Esperando tener la acogida a esta petición, hago propicia la oportunidad para expresarle las muestras de mi especial consideración y estima.

Atentamente,

Susan Romina Zuta Silva
Estudiante de la UCV,T
DNI N° 47351010

Grecia K. Ramirez Sánchez.
Estudiante de la UCV,T
DNI N° 73959637

Adjunto:

- *Título de la investigación*
- *Matriz de consistencia (problemas generales y específicos, objetivos generales y específicos, hipótesis general y específicos, metodología, población y muestra)*
- *Cuadro de operatividad de variables*
- *Instrumento*

CONSTANCIA

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Por la presente se deja constancia de haber revisado los instrumentos de investigación para ser utilizados en la investigación, cuyo título es: **"Comunicación interna y su relación con el compromiso organizacional de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de Bellavista, 2019.."** del autor Susan Romina Zuta Silva Y Grecia K. Ramírez Sánchez, estudiante de IX ciclo de la Universidad César Vallejo, filial Tarapoto.

Dichos instrumentos serán aplicados a una muestra representativa de 127 colaboradores de la Municipalidad Provincial de Bellavista durante el proceso de investigación, que será en el 2019.

Las observaciones realizadas han sido levantadas por el autor, quedando finalmente aprobadas. Por lo tanto, cuenta con la validez y confiabilidad correspondiente considerando la variable de investigación.

Se extiende la presente constancia a solicitud del interesado(a) para los fines que considere pertinentes.

Tarapoto, 23 de 10 de 2019



MBA. JARDIEL PAREDES DEL ÁGUILA
Reg-GLAD N° 06472

Mba. Jardiel Paredes del Águila

N.º de colegiatura: 06472

DNI N.º: 01090538



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mba. Jardiel Paredes Del Aguila

Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo, Filial Tarma

Especialidad : Administración

Instrumento de evaluación : Cuestionario Comunicación interna y su relación con el compromiso organizacional.

Autor (s) del instrumento (s) : Ramírez Sánchez Grecia Katherine
Zuta Silva Susan Romina

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Comunicación interna y su relación con el compromiso organizacional en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Comunicación interna y su relación con el compromiso organizacional.			X		
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permitan hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.			X		
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable Comunicación interna y su relación con el compromiso organizacional.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente", sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Es APLICABLE

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48

Tarma, 23 de OCTUBRE de 2019

MSA. JARDEL PAREDES DEL AGUILA
Reg. CLAD 11° 05472

Sello personal y firma



CARTA A EXPERTOS PARA EVALUACIÓN DE CUESTIONARIO

Tarapoto, 24 de 10 de 2019

Mag. Mauro Trigozo Paredes

Asunto: Evaluación de instrumento de investigación (Comunicación interna y su relación con el compromiso organizacional de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de Bellavista, 2019).

Mediante el presente me dirijo a usted para saludarle cordialmente y al mismo tiempo hacer de su conocimiento que soy estudiante de IX ciclo de la carrera profesional Administración de la Universidad César Vallejo, filial Tarapoto. Actualmente estoy realizando un trabajo de proyecto de investigación (tesis) titulado: **Comunicación interna y su relación con el compromiso organizacional de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de Bellavista, 2019.**

Por ello, estoy desarrollando un estudio en el cual incluye la aplicación de un cuestionario denominado: "Cuestionario para medir el clima laboral"; por lo que, solicito tenga a bien realizar la validación de este instrumento de investigación, que adjunto, para una mejor orientación de la investigación; así como, cumplir con el requisito de "Juicio de expertos".

Esperando tener la acogida a esta petición, hago propicia la oportunidad para expresarle las muestras de mi especial consideración y estima.

Atentamente,

Susan Romina Zuta Silva
Estudiante de la UCV,T
DNI N.º 47351010

Grecia K. Ramirez Sánchez,
Estudiante de la UCV,T
DNI N.º 73959637

Adjunto:

- *Título de la investigación*
- *Matriz de consistencia (problemas generales y específicos, objetivos generales y específicos, hipótesis general y específicos, metodología, población y muestra)*
- *Cuadro de operatividad de variables*
- *Instrumento*

CONSTANCIA

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Por la presente se deja constancia de haber revisado los instrumentos de investigación para ser utilizados en la investigación, cuyo título es: **"Comunicación interna y su relación con el compromiso organizacional de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de Bellavista, 2019.."** del autor Susan Romina Zuta Silva Y Grecia K. Ramírez Sánchez, estudiante de IX ciclo de la Universidad César Vallejo, filial Tarapoto.

Dichos instrumentos serán aplicados a una muestra representativa de 127 colaboradores de la Municipalidad Provincial de Bellavista durante el proceso de investigación, que será en el 2019.

Las observaciones realizadas han sido levantadas por el autor, quedando finalmente aprobadas. Por lo tanto, cuenta con la validez y confiabilidad correspondiente considerando la variable de investigación.

Se extiende la presente constancia a solicitud del interesado(a) para los fines que considere pertinentes.

Tarapoto, 24 de 10 de 2019




Mag. Mauro Trigozo Paredes
DC de Investigación
N.º 07129

Mag. Mauro Trigozo Paredes

N.º de colegiatura: 07129

DNI N.º: 01073950



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mag. Mauro Trigozo Paredes
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo, Filial Tarapoto
 Especialidad : Administración
 Instrumento de evaluación : Cuestionario Comunicación interna y su relación con el compromiso organizacional.
 Autor (s) del instrumento (s) : Ramírez Sánchez Grecia Katherine
 Zuta Silva Susan Romina

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Comunicación interna y su relación con el compromiso organizacional en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Comunicación interna y su relación con el compromiso organizacional.			X		
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organización lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permitan hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable Comunicación interna y su relación con el compromiso organizacional.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente", sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento Aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

46

Tarapoto, 24 de OCTUBRE de 2019



Anexo. Confiabilidad de los instrumentos

Análisis de fiabilidad de Alfa de Crombach

Comunicación Interna	Dimensiones	Alfa de Cronbach	Ítems
Comunicación interna (0.979) (18 ítem)	Grado de permeabilidad	0.838	2
	Respeto mutuo	0.997	2
	Objetivo organizacional	0.871	2
	Medidas de información	0.777	2
	Delimitación de las áreas	0.799	2
	Canales de participación	0.896	2
	Flujos de comunicación	0.761	2
	Soportes de información	0.782	2
	Gestión participativa	0.807	2
Compromiso Organizacional	Dimensiones	Alfa de Cronbach	Ítems
Compromiso organizacional (0,909) (18 ítem)	Compromiso afectivo	0.871	7
	Compromiso de continuidad	0.829	5
	Compromiso normativo	0.831	6

Fuente. Elaboración propia. Spss. V.25

Anexo. Autorización de la institución donde se desarrolló la investigación

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE BELLAVISTA
REGIÓN - SAN MARTÍN

Plan Integral Urbano del Valle Tarma
W. Uchallo

Año de la lucha contra la corrupción e impunidad

CARTA N° 012-2019-ATMMPB

SEÑOR:
RAMIREZ SANCHEZ GREGIA KATERINE
ZUTA SILVA SUSAN ROMINA
ALUMNAS DE LA UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO - ICA, TARAMPO

ASUNTO: = Admisión para realizar estudio de TESIS.

FECHA: = Bellavista, 30 de Setiembre del 2019

Mediante el presente me dirijo a ustedes, para saludarlos cordialmente a nombre de la Municipalidad Provincial de Bellavista y al mismo tiempo hacer de su conocimiento que la solicitud recibida por ustedes, ha sido admitida para realizar sus estudios necesarios para el desarrollo de su TESIS profesional en nuestra institución. Para el cual la institución brindará las facilidades en lo requerido.

En otro particular y agradeciéndole la atención a la presente, me despido de usted.

Atentamente,



[Firma]
Recibido: 30/09/19
H: 11:18 am.

Cc:
Archivo

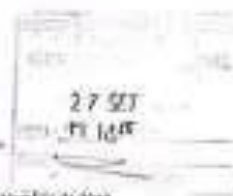
Local: Instituto Registral y Catastral - San Martín N° 621-600 Frente a la Plaza de Armas - San Francisco de Asís
Teléfono: (042) 166617

Portal: www.munbellavista.gob.pe
Email: mup@munbellavista.gob.pe



"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"

Tarapoto, 27 de setiembre de 2013



RECEPCION NT 001-2013

Señores

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE BELLAVISTA
AV. SAN MARTIN Nº 482 (frente a la plaza de armas del 3er piso) del Distrito y provincia Bellavista -
Región San Martín.

Asunto: Solicito autorización para realizar estudio para TESIS profesional

De mi especial consideración:

Me dirijo a usted para saludarle cordialmente y a su vez presentarme en calidad de alumno de la Universidad César Vallejo - Filial Tarapoto, del IX Ciclo de la carrera de Administración de Empresas; con la finalidad de exponerle la intención de desarrollar mi TESIS profesional denominada: "Comunicación interna y su relación con el comportamiento organizacional de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de Bellavista, 2013", el cual es de importancia para mí a fin de cumplir con el proyecto y también de aportar con el desarrollo de la misma para el beneficio de su institución.

Es todo en cuanto solicito a usted y me despido esperando una positiva respuesta a las solicitudes.

Me suscribo de ustedes, deseándole éxitos en su labor.

Atentamente,

JUAN CARLOS SANCHEZ QUIROZ

JUAN CARLOS SANCHEZ QUIROZ